

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Objek Penelitian

Telkom University berdiri pada tanggal 14 Agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud Nomor 309/E/0/2013. Universitas Telkom adalah Perguruan Tinggi Swasta yang diselenggarakan oleh Yayasan Pendidikan Telkom, merupakan penggabungan dari empat Perguruan Tinggi Swasta, yaitu Institut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom (STISI Telkom) (Telkom University, 2013).

Institut Teknologi Telkom sebelumnya adalah Sekolah Tinggi Teknologi Telkom (STT Telkom). Institut Manajemen Telkom sebelumnya adalah Sekolah Tinggi Manajemen dan Bisnis Telkom (STMB Telkom). STT Telkom dan STMB Telkom di dirikan pada tahun 1990 atas prakarsa PT. Telkom yang saat itu dipimpin oleh Direktur Utama Ir. Cacuk Sudarjanto. Kedua sekolah tinggi tersebut merupakan perguruan tinggi pertama di Indonesia yang memiliki ke khususan pendidikan dalam bidang industri pertelekomunikasian serta teknologi informasi (Telkom University, 2013).

Kampus Telkom University bertempat di kawasan Bandung Technoplex. Kampus tersebut merupakan pengembangan kampus STT Telkom yang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Soeharto pada tahun 24 Maret 1994. Di masa lalu, kawasan tersebut merupakan lokasi penempatan stasiun pemancar radio tertua kedua di Indonesia milik Pemerintah Kolonial Belanda, yang kemudian ikut mengumandangkan berita Proklamasi Kemerdekaan Negara Kesatuan Republik Indonesia tanggal 17 Agustus 1945 ke berbagai penjuru dunia (Satuan Audit Internal Telkom University, 2015).

Nilai sejarah dan karya – karya Tridharma yang telah dihasilkan oleh kampus-kampus sebelumnya akan menginspirasi Telkom University untuk berkembang terus menjadi kampus kebangsaan dan sekaligus kampus dunia. Hal ini merupakan

gagasan yang diberikan oleh Dr. Ir. Arief Yahya, M.Sc., selaku Direktur Utama/CEO PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk pada saat Telkom University didirikan (Satuan Audit Internal Telkom University, 2015).

Sebelum bergabung menjadi Telkom University, keempat kampus yaitu Institut Teknologi Telkom, Institut Manajemen Telkom, Politeknik Telkom, dan Sekolah Tinggi Seni dan Desain Indonesia Telkom telah menghasilkan karya-karya Tridharma Perguruan Tinggi yang berkontribusi besar dalam bingkai sejarah Pendidikan Tinggi di Indonesia. Adanya penggabungan menjadi Telkom University, maka seluruh kekuatan yang dimiliki oleh keempat kampus menjadi suatu sinergi yang dapat menghasilkan karya-karya Tridharma lebih besar bagi peningkatan daya saing bangsa dalam menghadapi globalisasi. Kekuatan ini dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan dan pengembangan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat pada berbagai rumpun keilmuan dengan penguatan kekhasan pada bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Telkom University, 2013).

Universitas Telkom sebagai salah satu Perguruan Tinggi Swasta di Bandung Jawa Barat yang memiliki jumlah mahasiswa *existing* sebanyak 26.127 orang dan setiap tahunnya rata – rata mampu menyerap sebanyak 6.000 mahasiswa baru dari berbagai daerah. Tabel 1.1 menunjukkan data mahasiswa Telkom University menurut Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi di tahun 2018 / 2019.

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa Telkom University

No.	Prodi	Jenjang	Jumlah Mahasiswa
1.	Manajemen	S2	220
2.	Teknik Elektro	S2	53
3.	Teknik Industri	S2	35
4.	Teknik Informatika	S2	43
5.	Administrasi Bisnis	S1	1.653

6.	Akuntansi	S1	1.345
7.	Desain Interior	S1	1.111
8.	Desain Komunikasi Visual	S1	1.983
9.	Desain Produk	S1	479
10.	Hubungan Masyarakat	S1	263
11.	Ilmu Komputasi	S1	70
12.	Ilmu Komunikasi	S1	1.686
13.	Kriya Seni	S1	519
14.	Manajemen	S1	2.444
15.	Seni Rupa Murni	S1	277
16.	Sistem Informasi	S1	1.562
17.	Teknik Elektro	S1	1.173
18.	Teknik Fisika	S1	658
19.	Teknik Industri	S1	1.959
20.	Teknik Informatika	S1	2.341
21.	Teknik Komputer	S1	950
22.	Teknik Logistik	S1	0
23.	Teknik Telekomunikasi	S1	2.182
24.	Teknologi Informasi	S1	228

25.	Sistem Multimedia	S1	339
26.	Komputerisasi Akuntansi	S1	308
27.	Manajemen Informatika	S1	453
28.	Manajemen Pemasaran	S1	309
29.	Perhotelan	S1	203
30.	Teknik Informatika	S1	411
31.	Teknik Komputer	S1	370
32.	Teknik Telekomunikasi	S1	500
Jumlah			26.127

Sumber: Kementerian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi (2019)

1.1.2 Visi dan Misi Objek Penelitian

a. Visi

Visi Telkom University adalah menjadi perguruan tinggi berkelas dunia yang berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi.

b. Misi

Adapun misi dari Universitas Telkom, yaitu:

- 1) Menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan berstandar internasional
- 2) Menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, dan seni yang diakui secara Internasional.
- 3) Memanfaatkan ilmu pengetahuan, teknologi, manajemen, dan seni, untuk kesejahteraan dan kemajuan peradaban bangsa.

1.1.3 Logo dan Makna Logo Objek Penelitian

Berikut ini adalah logo dari Universitas Telkom yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1 Logo Telkom University

Sumber: Telkom University (2019)

- a. Makna Lambang dari Telkom University
Lambang Telkom University terdiri dari “buku terbuka di atas perisai” yang secara kesatuan membentuk huruf “T” di atas huruf “U” dan tulisan 4 “Telkom University”. Makna bentuk dasar “buku terbuka di atas perisai” pada lambang Telkom University:
 - 1) Bentuk dasar berupa “perisai” melambangkan institusi akademik yang kokoh dan memiliki daya juang tinggi.
 - 2) Bentuk utama berupa “buku terbuka” di atas perisai melambangkan keterbukaan pikiran dan imajinasi, siap mengembangkan inovasi dan keilmuan baru.
- b. Inisial huruf “T” dari kata “Telkom” memberikan makna identitas dan kebanggaan untuk bersama mengembangkan diri.
- c. Inisial huruf “U” dari kata “University” pada bentuk dasar perisai memaknakan landasan konsep komunitas pendidikan dan riset bernilai tinggi untuk kemajuan bangsa dan dunia.
- d. Makna Warna dari Logo Telkom University
Berikut ini adalah pemaknaan warna pada lambang Telkom University:
 - 1) Merah
Melambangkan semangat eksplorasi dan keberanian menciptakan keilmuan baru dengan dilandasi oleh tekad yang kuat untuk membangun bangsa dan kebangsaan, sehingga mampu berperan aktif di lingkungan global.

- 2) Putih
Melambangkan tata kelola yang bersih dan bertujuan murni untuk mengembangkan kualitas pendidikan dan kemanusiaan.
- 3) Hitam
Melambangkan ketegasan prinsip dan keyakinan sebagai dasar untuk mengembangkan Tridharma Perguruan Tinggi bagi tercapainya tujuan Universitas.
- 4) Abu – abu / perak
Melambangkan teknologi modern sebagai modal dasar bagi keluarga besar Telkom Indonesia dalam membangun Telkom University agar menjadi perguruan tinggi dengan kekhasan pada Information and Communication Technology (ICT) sebagai basis pengembangan keilmuan maupun pemanfaatannya untuk penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- 5) Kombinasi merah – putih
Melambangkan semangat kebanggaan dalam berkarya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan kontribusi yang setinggi – tingginya.
- 6) Kombinasi abu – abu / perak dan hitam
Melambangkan kekuatan karakter bijaksana dan cakrawala pandang universal, sehingga memiliki daya adaptasi yang kuat terhadap perubahan di segala bidang.
- 7) Perpaduan intensitas warna merah dengan merah tua
Melambangkan dinamika kampus yang aktif sebagai tempat terjadinya proses integrasi, kolaborasi dan sintesa antar disiplin keilmuan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi masyarakat di seluruh dunia. Hampir semua aspek didukung oleh teknologi yang berkembang semakin pesat, dari mulai pemenuhan kebutuhan primer seperti sandang dan pangan hingga penggunaan teknologi untuk membantu dalam melakukan aktivitas atau pekerjaan sehari-hari. Efisiensi dan efektivitas dinilai menjadi salah satu faktor dimana masyarakat lebih senang menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari (Setiani, 2018).

Salah satu perkembangan teknologi saat ini adalah dalam sistem pembayaran. Sebelum mengenal adanya pembayaran non tunai (*non cash*), masyarakat menggunakan alat pembayaran secara tunai berupa uang kartal (uang kertas dan logam). Namun dengan adanya perkembangan teknologi, masyarakat lebih cenderung melakukan transaksi dengan menggunakan pembayaran non tunai seperti penggunaan kartu ATM, kartu kredit, cek ataupun *e-money*. Hal ini mengarah pada budaya *cashless society* yang marak digencarkan sekarang ini (Setiani, 2018).

Budaya *cashless society* sendiri didukung dengan adanya program yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014, yang mana programnya berupa “Gerakan Nasional Non Tunai” dalam siaran pers No. 16/ 58 /DKom oleh Bank Indonesia (2014). Menurut Gubernur Bank Indonesia Agus D.W. Martowardojo, GNNT ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrumen non tunai, sehingga berangsur – angsur terbentuk suatu komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrumen non tunai (*Less Cash Society/LCS*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya (Bank Indonesia, 2014).

Penerapan dari budaya *cashless society* atau bertransaksi secara non tunai memiliki beberapa kelebihan, yang pertama dari sisi keamanan. Dengan menggunakan alat pembayaran non tunai dinilai lebih aman saat melakukan transaksi dan terhindar dari adanya tindak kriminal. Selain itu keuntungan yang kedua dilihat dari sisi kepraktisan, membawa uang tunai dinilai memakan banyak tempat dibandingkan dengan membawa alat pembayaran non tunai yang berupa kartu (*card based*) maupun *e-money*. Kebijakan Bank Indonesia untuk menciptakan

cashless society secara bertahap menunjukkan peningkatan. Dengan dukungan pelaku bisnis perbankan yang aktif mensosialisasikan penggunaan kartu pembayaran elektronik, maka pemakaian uang tunai terus berkurang (Kumparan, 2018).

Survei yang pernah dilakukan oleh Visa pada tahun 2018 terhadap 4.000 responden di sejumlah negara Asia Tenggara. Di Indonesia sendiri terdapat 500 responden. Survei yang dilakukan yaitu untuk mengungkap seberapa banyak masyarakat Indonesia yang memilih tunai dan non tunai. Data survei mengungkapkan bahwa sebanyak 95% responden masih menggunakan uang tunai sebagai metode pembayaran mereka. Namun, di saat yang sama, mereka juga menggunakan transaksi non tunai. Sebesar 85% responden menyatakan saat ini mereka juga menggunakan kartu kredit atau debit. Sebanyak 70% responden juga memakai *e-wallet*, dan 34% dari mereka juga mencoba transaksi nirkontak. Menurut Direktur PT Visa Worldwide, konsumen menginginkan pembayaran yang lebih cepat, mudah, dan aman yang mendorong mereka semakin mengurangi penggunaan uang tunai dan memulai gaya hidup non tunai (Kompas, 2019). Ini menandakan bahwa masyarakat Indonesia memiliki minat menggunakan pembayaran non tunai berdasarkan kualitas layanannya.

Sejak diperkenalkan tahun 2007, penggunaan uang elektronik di Indonesia terus mengalami pertumbuhan. Tak hanya jumlah uang elektronik yang diterbitkan, nilai dan volume transaksi menggunakan uang elektronik juga meningkat. Meskipun demikian penetrasi uang elektronik di Indonesia dianggap masih lamban. Ketidaktahuan banyak masyarakat tentang uang elektronik masih cukup tinggi. Gerakan Nasional Non Tunai yang dicanangkan tahun 2013 sudah seharusnya diikuti sosialisasi dan pengembangan uang elektronik ke seluruh lapisan masyarakat secara terus menerus (Kompasiana, 2014).

Salah satu cara untuk memperluas penggunaan uang elektronik adalah mendekati dan merangkul generasi muda khususnya mahasiswa. Sikap terbuka terhadap perubahan serta rasa ingin tahu untuk mencoba sesuatu yang baru adalah potensi dari generasi muda dan mahasiswa yang bisa dimaksimalkan untuk meningkatkan penggunaan uang elektronik. Apalagi sistem uang elektronik

memungkinkan diintegrasikan dengan berbagai teknologi seperti komunikasi di mana generasi muda cukup mudah menerimanya (Kompasiana, 2014).

Bank Indonesia (BI) terus mendorong penggunaan kartu prabayar elektronik (*e-Money*) untuk mewujudkan *Less Cash Society*. Tidak lama lagi kartu tanda mahasiswa (KTM) Universitas Indonesia akan berfungsi sebagai *e-Money*. Rektor UI, Muhammad Anis mengungkapkan penggunaan *e-Money* memberikan banyak kemudahan dan mendorong makin luasnya sistem *Less Cash Society*. Banyak kemudahan sistem ini, jadi nantinya kartu mahasiswa UI tidak hanya sebagai kartu mahasiswa dan absensi saja, tapi juga bisa digunakan untuk transaksi pembelian non tunai atau *e-Money*. *Less Cash Society* memang memberikan banyak manfaat, mulai dari kemudahan bertransaksi, akurat, yang jelas transaksi non tunai lebih murah. Namun sistem ini masih banyak tantangan atau PR (Pekerjaan Rumah), pertama budaya masyarakat yang masih terbiasa menggunakan uang tunai, masih ada rasa kurang aman dalam transaksi *online* dan belum adanya aturan perlindungan data bagi penggunanya (Detik Finance, 2013).

Menciptakan dan mengembangkan kawasan non-tunai di kampus adalah cara yang bisa dikembangkan agar mahasiswa mau menggunakan uang elektronik. Apalagi saat ini sudah banyak kampus perguruan tinggi membangun fasilitas yang bisa diintegrasikan dengan uang elektronik seperti koperasi mahasiswa, minimarket kampus, *foodcourt* hingga *bank corner*. Penggunaan uang elektronik semakin terbuka lebar mengingat sudah semakin banyak perguruan tinggi yang mengintegrasikan kartu mahasiswa dengan kartu ATM (Kompasiana, 2014).

Bank Indonesia dan para penerbit uang elektronik perlu meningkatkan inovasi penetrasi uang elektronik di lingkungan kampus. Hal ini sebenarnya telah dicoba di beberapa perguruan tinggi. UGM salah satunya yang sejak 2 tahun telah memulai penggunaan kartu mahasiswa sebagai kartu serba guna yaitu sebagai kartu ATM dan kartu uang elektronik yang bisa diisi ulang untuk membayar tiket bus Trans Jogja. Sayangnya hal ini belum diikuti dengan sosialisasi yang memadai. Uang elektronik juga belum bisa digunakan secara luas di berbagai minimarket dan koperasi mahasiswa di lingkungan kampus padahal sehari – hari tempat itu tak pernah sepi dari transaksi pembelian yang dilakukan oleh warga kampus. Di kampus lain yang telah memiliki kawasan modern seperti perpustakaan Universitas

Indonesia, penetrasi uang elektronik berpotensi ditingkatkan dengan memanfaatkan berbagai merchant yang ada di tempat tersebut (Kompasiana, 2014).

Telkom University yang memiliki visi mengusung teknologi sebagai basis pendidikannya. Tak hanya itu, Telkom University juga memiliki banyak fasilitas berbasis teknologi untuk kemudahan kegiatannya seperti yang diterapkan di tempat parkir dan juga kantin.



Gambar 1.2 *T-Cash* dan KTM Angkatan 2016

Sumber: AksaraNews (2017)

Fasilitas yang paling sering bersinggungan langsung dengan mahasiswa saat ini adalah uang elektronik seperti *T-Cash* dan *E-Money* Mandiri. Sebagai kampus dibawah Yayasan Telkom Indonesia tentu saja *T-Cash* disediakan sebagai salah satu media untuk mempermudah kegiatan transaksi di kantin. Apalagi kini mahasiswa angkatan 2016 memiliki KTM yang mana didalamnya terdapat fasilitas untuk menggunakan *E-Money* (AksaraNews, 2017).

Namun selain itu, banyak juga mahasiswa yang belum memanfaatkan fasilitas *E-Money* ini, salah satunya Nurfa, mahasiswa S1 Akuntansi 2016 ini menyatakan bahwa dirinya tertarik dengan fasilitas *E-Money* ini, namun belum pernah menggunakan *T-Cash* maupun *E-Money* Mandiri dikarenakan dirinya malas untuk mengisi *E-Money* (AksaraNews, 2017).

Selain mudah dan praktis, ternyata *E-Money* Mandiri dan *T-Cash* memiliki kekurangan dan kelebihan masing – masing. Kesuksesan transaksi *E-Money* Mandiri tidak bergantung pada sinyal yang ditangkap mesin transaksi, namun untuk mengisi saldo harus melalui minimarket atau ATM, dan *T-Cash* dapat diisi

saldonya dengan pulsa, dapat transfer antar bank, dapat juga diisi melalui ATM, namun kemudahan transaksi bergantung pada sinyal mesin transaksi sehingga bila sinyal buruk dapat mengakibatkan transaksi gagal (AksaraNews, 2017).

Permasalahan yang sering terjadi pada kualitas layanan pembayaran non tunai itu sendiri yaitu ketersediaan sistem. Masalah yang sering dijumpai ketika *top up* adalah sistem sedang *offline*. Direktur Perbankan Digital dan Teknologi Bank Mandiri menjelaskan, terganggunya isi ulang *e-money* disebabkan karena dana talangan yang habis. Dalam *e-money* bank harus menyediakan dana talangan yang karena laris sering habis. Dana talangan ini sering habis karena banyaknya nasabah sering melakukan isi ulang. Terkait ini bank memastikan akan mengecek dan memastikan satu dua hari lagi akan lancar (Kontan, 2017).

Pada Gambar 1.3 menunjukkan keluhan pengguna pembayaran non tunai terhadap layanan sistem pembayaran non tunai.



Gambar 1.3 Keluhan Pengguna Sistem Pembayaran Non Tunai

Sumber: Kompas (2019)

Dari Gambar 1.3 dijelaskan bahwa salah satu nasabah yang mengalami kehilangan saldo Dia menemukan saldo di ATM kosong saat akan melakukan penarikan tunai. Setelah dicek via buku tabungan, saldo masih ada. Pegawai bank menjelaskan ada masalah sistem dengan sejumlah nomor rekening (Kompas, 2019).

Ketika menggunakan produk, konsumen akan menilai apakah produk tersebut memuaskan atau tidak. Menurut Kotler (2009:49) kepuasan adalah perasaan

seseorang atas rasa senang dan kecewa hasil dari perbandingan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Sehingga dapat disimpulkan, kepuasan konsumen sendiri dihasilkan dari persepsi yang timbul setelah konsumen menggunakan produk. Persepsi setiap konsumen akan berbeda sesuai dengan harapan konsumen atas kualitas pelayanan produk dengan hasil yang didapat. Jika persepsi pelanggan atas kualitas layanan itu baik maka pelanggan akan merasa puas, begitu pula sebaliknya jika persepsi pelanggan atas kualitas layanan itu buruk maka pelanggan akan merasa kepuasannya tidak terpenuhi. Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa terdapat kaitan erat antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN SISTEM PEMBAYARAN NON TUNAI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Mahasiswa Telkom University)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman, uang bukan hanya berbentuk fisik seperti yang sering kita miliki dan dimasukkan ke dompet. Namun dengan kemajuan teknologi uang juga ada yang berbentuk elektronik atau disebut pembayaran non tunai. Alat pembayaran secara non tunai merupakan alat pembayaran yang tidak memakai uang kartal (uang kertas dan uang logam). Uang kartal sudah dianggap tidak efisien lagi. Selain karena biaya pengadaan dan pengelolaan terbilang mahal, inefisiensi dalam waktu pembayaran serta terlalu berisiko untuk melakukan transaksi bernominal besar.

Pada tanggal 14 Agustus 2014, Bank Indonesia mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). GNNT bertujuan untuk menumbuhkan kesadaran sekaligus meningkatkan penggunaan non tunai dikalangan masyarakat, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintah. Gerakan ini ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan instrument non tunai, sehingga berangsur - angsur terbentuk komunitas atau masyarakat yang lebih menggunakan instrument non tunai (*Less Cash Society*) khususnya dalam melakukan transaksi atas kegiatan ekonominya (Kompasiana, 2018).

Akan tetapi tingkat kepercayaan dengan uang tunai masih lebih tinggi daripada pada non tunai, karena masyarakat masih nyaman dengan sistem

pembayaran tunai. Kondisi inilah yang menjadi tantangan tersendiri, maka dari itu masih perlu dilakukannya sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat agar pengguna non tunai lebih meluas. Karena sosialisasi ini penting agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana dan pentingnya, serta manfaat yang didapat dari melakukan transaksi non tunai (Kompasiana, 2018).

Selain melakukan sosialisasi, pemerintah perlu memperbaiki sistem pembayaran non tunai karena ada permasalahan yang dihadapi oleh sistem pembayaran non tunai seperti jaringan internet yang terhambat menyebabkan masyarakat sulit untuk melakukan transaksi tertentu.

Telkom University sebagai kampus yang mempunyai visi berperan aktif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan seni berbasis teknologi informasi seharusnya mahasiswanya mendukung gerakan yang dicanangkan oleh Bank Indonesia ini. Karena sistem pembayaran non tunai sebagian besar berbasis elektronik dan *online*.

Berdasarkan hasil *pilot study* pada mahasiswa Telkom University sebanyak 30 responden, masih terdapat keluhan mengenai kualitas layanan sistem pembayaran non tunai. Sistem pembayaran non tunai membutuhkan koneksi internet yang stabil. Responden mengatakan masalah itu sering kali terjadi jika berada pada pusat perbelanjaan, karena pengunjung penuh mengakibatkan sinyal kurang stabil sehingga pembayaran non tunai terganggu. Selain itu untuk sistem *top-up* ada biaya administrasi. Orang lebih akan memilih yang tidak mengeluarkan biaya, disamping berbagai promo yang di tawarkan. Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) juga masih sering mengalami *error*.

Layanan pembayaran non tunai ini belum digunakan secara maksimal oleh mahasiswa, padahal melalui konsep ini biaya pengadaan akan lebih murah dan layanan menjadi lebih cepat jika dibandingkan dengan pembayaran tunai. Atas dasar itulah maka peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan mahasiswa Telkom University.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan sistem pembayaran non tunai di Telkom University?
2. Bagaimana gambaran kepuasan mahasiswa Telkom University pengguna pembayaran non tunai?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan mahasiswa Telkom University?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan sistem pembayaran non tunai di Telkom University.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan mahasiswa pengguna sistem pembayaran non tunai di Telkom University.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran non tunai terhadap kepuasan mahasiswa Telkom University.

1.6 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian ini mengetahui perbandingan kondisi pembayaran tunai dan pembayaran non tunai. Kegunaan penelitian secara spesifik tentang manfaat yang hendak dicapainya yaitu:

1.6.1 Aspek Teoritis

a. Bagi Dunia Perbankan

Dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai gambaran mengenai pengaruh perubahan pola transaksi dan kecenderungan pensubstitusian sistem pembayaran non tunai terhadap transaksi tunai.

b. Bagi Peneliti

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis mengenai tingkat kepuasan mahasiswa di Telkom University dalam menggunakan sistem pembayaran non tunai, sehingga dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang topik yang sama.

1.6.2 Aspek Praktis

Melalui penelitian ini, penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai literature yang dapat memberikan referensi, khususnya penelitian yang mengangkat topik tentang pembayaran non tunai.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menjaga konsistensi dari tujuan penelitian ini, diperlukan batasan – batasan sehingga masalah yang diteliti tidak meluas serta pembahasan menjadi lebih terarah. Pembatasan ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

1. Lokasi penelitian ini dilakukan di Telkom University
2. Objek penelitian ini adalah Mahasiswa Telkom University
3. Penelitian ini hanya difokuskan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem pembayaran non tunai terhadap tingkat kepuasan Mahasiswa di Telkom University.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan bahasan permasalahan penelitian dan teori tersebut digunakan sebagai pendukung pemecahan permasalahan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode penelitian, jenis penelitian, variabel operasional, skala pengukuran, populasi dan sample, dan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan secara jelas tentang pengolahan data, hasil analisis dan pembahasannya dalam penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini disertai dengan rekomendasi dan saran-saran bagi perusahaan.